

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Terminal Bratang Berdasarkan Indeks Kepuasan
Masyarakat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



OLEH:

Wijanarko Hadi Saputro
0541310120

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2012

PROSEDUR PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGENEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Terminal Bratang Berdasarkan Indeks Kepuasan
Masyarakat)

Oleh :

WIJANARKO HADI SAPUTRO
NPM. 0541310120

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Drs. Hartono Hidayat MSI
NIP. NIP. 030 115 320

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2.

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 19680116199032001

3.

Drs. Hartono Hidayat MSI
NIP. NIP. 030 115 320

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

PROSEDUR PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Terminal Bratang Berdasarkan Indeks Kepuasan
Masyarakat)

Nama Mahasiswa : Wijanarko Hadi Saputro
NPM : 0541310120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan
Pada Tanggal 22 Juni 2012.

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 19680116199032001

Drs. Hartono Hidayat, MSI
NIP. 030 115 320

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa selalu membimbing dan mengarahkan setiap langkah penulis dalam dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Polantas Surabaya" (Studi di wilayah Terminal Bratang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat).

Dalam penulisan skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan sesuai dengan kurikulum yang ada pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Drs. Hartono Hidayat, MSI sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSI, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, MSI, selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Ibu Dra, Susi Hardjati, MAP, selaku Sekretaris program studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Seluruh dosen pengajar Administrasi Negara terimakasih atas bimbingan dan didikannya selama ini.
5. Segenap pimpinan dan pegawai Satuan Lalu Lintas Polwiltabes Surabaya yang telah membantu dalam memberikan informasi-informasi yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.
6. Doa Bapak (alm) dan Ibu serta kakakku, yang telah memberi motivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini..
7. Teman-temanku semua angkatan 2004 khususnya Administrasi Negara yang tidak mungkin kusebutkan satu persatu dan yang telah banyak membantu dalam penyusunan penulisan ini banyak terima kasih atas bantuan kalian semua.

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan suatu pemahaman tentang pelaksanaan suatu kegiatan dalam organisasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, serta menambah pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Pengertian Pelayanan	13
a. Tujuan Pelayanan	13
b. Fungsi Pelayanan	14
c. Bentuk Pelayanan	14
d. Prinsip – Prinsip Pelayanan	15
e. Faktor Pendukung Pelayanan	17
3. Pengertian Pelayanan Publik	19

4. Pengertian Kepuasan Masyarakat	20
5. Indeks Kepuasan Masyarakat	20
a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	20
b. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ...	21
c. Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	21
6. Surat Izin Mengemudi (SIM)	24
a. Pengertian Surat Izin Mengemudi	24
b. Penggolongan Surat Izin Mengemudi	25
c. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi	25
d. Fungsi dan Peranan Surat Izin Mengemudi	27
7. Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling	29
8. Penggolongan Surat Ijin Mengemudi Keliling	30
2.3. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Vaiabel	33
3.3. Populasi, Sampel, dan Tehnik Penentuan Jumlah Sampel	37
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	39
3.5. Metode Analisa Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Obyek	42
1. Sejarah Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya	42
2. Visi Dan Misi Polri Di Bidang Lalu Lintas	45

3. Struktur Organisasi Satlantas Polwiltabes Surabaya	45
4. Tugas Dan Fungsi Satlantas Polwiltabes Surabaya	47
5. Karakteristik Personil Satlantas Polwiltabes Surabaya	54
4.2. Hasil Penelitian	57
1. Kegiatan Layanan Sim Keliling	57
2. Prosedur Pelayanan	59
3. Sarana dan Prasarana	60
4. Jadwal Sim Keliling	61
4.3. Karakteristik Responden Sim Keliling	62
4.4. Penyajian Data Tentang Variabel Penelitian	62
4.5. Analisis Data	81
1. Menghitung nilai rata – rata Unsur Pelayanan	81
2. Menghitung Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang	81
3. Menghitung Nilai Rata – rata Tertimbang Masing – Masing unsur Pelayanan	83
4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	83
4.6. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Instrumen Pengukuran Variabel	37
Tabel 2. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konvensi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kualitas Unit Pelayanan	41
Tabel 3. Komposisi Personil Satlantas Polwiltabes Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. Komposisi Personil Satlantas Polwiltabes Surabaya Berdasarkan Kepangkatan	55
Tabel 5. Komposisi Pegawai Negeri Sipil yang Berada Di Satlantas Polwiltabes Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 6. Komposisi Pegawai Negeri Sipil Yang Berada Di Satlantas Polwiltabes Surabaya Berdasarkan Kepangkatan	56
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 10. Rekap Jawaban Responden Tentang Prosedur Pelayanan	65
Tabel 11. Rekap Jawaban Responden Tentang Persyaratan Pelayanan	66
Tabel 12. Rekap Jawaban Responden Tentang Kejelasan Dan Kepastian Petugas Dalam memberikan Pelayanan	67
Tabel 13. Rekap Jawaban Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	69
Tabel 14. Rekap Jawaban Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	70
Tabel 15. Rekap Jawaban Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	71
Tabel 16. Rekap Jawaban Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan	72

Tabel 17. Rekap Jawaban Responden Tentang Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	73
Tabel 18. Rekap Jawaban Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	75
Tabel 19. Rekap Jawaban Responden Tentang Kewajaran Biaya Dalam Mendapatkan Pelayanan	76
Tabel 20. Rekap Jawaban Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan	77
Tabel 21. Rekap Jawaban Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan ...	78
Tabel 22. Rekap Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	79
Tabel 23. Rekap Jawaban Responden Tentang Keamanan Pelayanan	80
Tabel 24. Nilai Rata – rata Unsur Pelayanan	73
Tabel 25. Nilai Rata – rata Tertimbang Masing – masing Unsur Pelayanan	78
Tabel 26. Nilai Rata – rata Indeks Kepuasan Masyarakat Setelah di Konversi..	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	32
Gambar 2. Perjalanan Kantor Urusan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya....	44
Gambar 3. Struktur Organisasi Satlantas Polwiltabes Surabaya.....	46
Gambar 4. Mekanisme Proses Perpanjangan Sim	59

ABSTRAKSI

WIJANARKO HADI SAPUTRO, NPM 0541310120, JUDUL "KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA (Studi di wilayah Terminal Bratang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)."

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi pada sim keliling Polantas Surabaya yaitu kemajemukan masyarakat Surabaya membuat masyarakat Surabaya memerlukan tata cara pengurusan sesuatu yang cepat, dengan waktu yang mereka miliki di pengaruhi dengan pekerjaan yang membuat mereka berfikir membutuhkan suatu pelayanan yang cepat agar waktu mereka tidak terbuang sia – sia hanya untuk sebuah pengurusan sesuatu. Selain itu, masalah yang tak kalah pentingnya yang merupakan sorotan utama masyarakat akan kepuasan pelayanan di Sim Keliling Polantas Surabaya yang cenderung kurang ramah dan adanya calo yang masih beredar.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas – tugas ini berkaitan erat dengan tugas sosial yang sehari – harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (Preventif) dan penegakan hukum (Repressif). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan perpanjangan SIM dalam pelayanan Mobil SIM Keliling di wilayah Terminal Bratang Surabaya, pada pelayanan yang telah lahir pada 20 february 2007.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang kualitas pelayanan yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan jasa perpanjangan Sim mobil keliling Polantas Surabaya sebanyak 200 orang responden, pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks epuasan Masyarakat (IKM).

Dari hasil penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada penelitian ini yaitu sebesar 76,75 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval IKM 2,51 – 3,25 kemudian nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan perpanjangan SIM keliling Polantas Surabaya tepatnya pada wilayah Terminal Bratang Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori BAIK.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di negara Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali di gunakan secara bersama – sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemahan dari publik service. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen – dokumen pemerintah diantaranya yang dipergunakan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Berpedoman dari definisi tersebut diatas, Ratminto dan Atik, (2006 : 05) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik – baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga – lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing – masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena pelayanan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Polantas juga mempunyai tugas pokok yang harus dilaksanakan berdasarkan VADEMIKUM POLISI LALU LINTAS, bahwa tugas Polantas

adalah teknis pembinaan ketertiban lalulintas, masalah penegakan hukum lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas.

Satlantas Polwiltabes Surabaya sebagai penegak hukum bagi para pelanggar pengguna kendaraan roda empat maupun roda dua sangatlah kewalahan dalam mengurangi terjadinya kecelakaan dan kemacetan, dan dimana kecelakaan yang terjadi banyak di alami oleh pengguna kendaraan roda dua, dengan jumlah penduduk kota Surabaya yang semakin padat dan pertambahan jumlah kendaraan yang semakin pesat yang tidak diimbangi dengan sarana dan prasarana lalu lintas jalan yang memadai, maka akan semakin menambah kemacetan dan kepadatan arus lalu lintas. Dimana tingginya tingkat kepadatan arus lalu lintas di kota Surabaya tidak lepas dari semakin meningkatnya aktifitas sehari – hari dan corak masyarakat surabaya yang majemuk.

Untuk menjalankan aktifitas sehari – hari masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk pengganti transportasi massal (Bus, Mpu, angkot), karena dianggap masyarakat lebih mudah untuk menjangkau tempat tujuan tanpa harus berebut ataupun berdesakan dengan orang lain dan memudahkan mereka mengakses tujuan dengan jalan yang lebih cepat. Hal tersebut menyebabkan banyaknya pelanggaran – pelanggaran masyarakat dalam berkendara di jalan raya., dimana sering kita lihat orang – orang yang menggunakan kendaraan di jalan itu tidak mematuhi peraturan yang ada, melanggar marka, dan berbagai penyimpangan yang lainnya.

Karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam tata tertib berlalu lintas di jalan seperti di atas bisa menyebabkan timbulnya kecelakaan – kecelakaan yang menyebabkan si pengendara menjadi luka – luka, cacat ataupun meninggal dunia. Karena itulah berdasarkan Undang – Undang no. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bab VIII bagian 1 yang mengatur tentang Surat Ijin Mengemudi maka Dir Lantas Polda Jatim dan Sat Lantas Polwiltabes Surabaya dan jajarannya terus melakukan upaya – upaya dengan melaksanakan program – program secara berkesinambungan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan juga untuk menekan semaksimal mungkin terjadinya kecelakaan.

Seiring dengan semakin meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Ijin Menemudi (SIM) kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalu lintas, seperti Surat Ijin Mengemudi (SIM) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan kepentingan identifikasi dan perpanjangan surat.

Dimana awal pelayanan SIM Satlantas Polwiltabes Surabaya yang terletak dan hanya terdapat di SATPAS Colombo di jalan ikan kerapu Surabaya. Membayangkan keruwetan mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.

Bila dicermati, dimana pemohon SIM begitu banyak dalam melakukan perpanjangan maupun membuat baru. Bisa dilihat dalam kurun waktu 1 tahun pada tahun 2011 secara keseluruhan berjumlah 216.772 pemohon. Dari jumlah itu terdiri dari pemohon perpanjangan dan membuat SIM baru. Dalam pengurusan SIM ini yang paling dominan adalah mengurus perpanjangan SIM.

Memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin memperpanjang SIM mulai dipikirkan. Warga Surabaya Surabaya terbukti tidak mau kehilangan banyak waktu hanya untuk mengurus SIM padahal ini tak bisa ditunda. Karena itu Satuan lalu lintas (SATLANTAS) Polwiltabes Surabaya berupaya memangkas urusan yang penting menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman.

Bila dilihat di kantor SATPAS Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Setiap hari banyaknya orang berjubel untuk mengurus SIM, suasana menjadi tidak nyaman, proses lama dan melelahkan, dan mudah dimanfaatkan oleh calo. Semenjak diluncurkan pelayanan Sim Keliling tanggal 20 februari 2007 hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan SIM di mobil sim keliling terus meningkat. Dalam hal pelayanan perpanjangan sim Sat Lantas Polwiltabes Surabaya terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan perpanjangan sim agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan Sim di mobil SIM Keliling. Masyarakat Surabaya saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan Sim, karena

Sat Lantas Polwiltabes Surabaya telah memberikan pelayanan perpanjangan Sim di Mobil SIM keliling,

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Satlantas Polwiltabes Surabaya dengan Judul penelitian : "Kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Polantas Surabaya" (Studi di wilayah Terminal Bratang Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok – pokok pikiran diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya" (Studi di wilayah Terminal Bratang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Polantas Surabaya berdasarkan IKM.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Satlantas Polwiltabes Surabaya.
- b. Berkesempatan untuk belajar mempelajari dan mengkaji teoritis yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan

2. Bagi instansi

Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling Polwiltabes Surabaya kepada masyarakat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM)

3. Bagi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

- a. Meningkatkan perbendaharaan bacaan bagi rekan – rekan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- b. Melengkapi khasanah dan wawasan untuk mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.